



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Denominada:

ESTRATEGIAS DE ATENCION PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES CHICLAYO S.A., 2010.

Autores:

Bach. HENRRY GUEVARA MEJIA

Bach. NILDA KARÍN PÉREZ PÉREZ

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

El presente trabajo denominado: Estrategias de atención para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente, en la empresa de Transporte Chiclayo S.A., 2010; es un trabajo de tipo descriptivo explicativo; que tiene por objetivo general proponer y evaluar el nivel de Atención al Cliente con la finalidad de mejorar la Calidad de los Servicio; el diseño de investigación que se ha utilizado es de corte transversal; se han aplicado instrumentos diseñados previamente con la finalidad de realizar las mediciones de atención al cliente y calidad de servicio; estas mediciones se han realizado tanto a los clientes externos como a los internos.

La empresa que es objeto de nuestro estudio es una empresa de Transporte interprovincial; que se ha desarrollado en los últimos años fortaleciendo su servicio y la cobertura; preocupándose por incorporar a trabajadores comprometidos con el crecimiento organizacional; la empresa también se ha preocupado por la implementación de su infraestructura y de las unidades móviles con la finalidad de brindar un adecuado servicio a los usuarios.

Sin embargo de acuerdo a lo que hemos evaluado existen porcentajes significativos de usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda debida a razones de impuntualidad y de atención (amabilidad, orden y limpieza); sin embargo son aspectos que se pueden mejorar. Los trabajadores manifiestan que reciben muy pocas capacitaciones, es necesario desarrollar en ellos mejores capacidades para beneficio de la empresa y de ellos mismos.

Es importante también velar constantemente por el tema de la seguridad cumplir con la normatividad de la dirección de transito y transporte; tolerancia cero y las normas que emana el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

ABSTRACT

This work called: Strategies for improving care quality customer service in the Chiclayo Transportation Company SA, 2010, is an explanatory descriptive work, which has a general aims to propose and evaluate the level of attention to clients for the purpose of improving the Quality of Service, the research design that was used is cross sectional designed instruments have been applied previously in order to make measurements of customer service and service quality, these measurements have made both external customers and interns.

The company that is the subject of our study is an interprovincial transport company, which has developed in recent years to strengthen its service and coverage, taking care to incorporate employees committed to organizational growth, the company also has been concerned with the implementation its infrastructure and mobile units in order to provide the right service to users.

But according to what we have evaluated are a significant percentage of users who are not satisfied with the service provided to them due to reasons of lack of punctuality and attention (kindness, cleaning); sn however are aspects that can improve . Workers say they receive very Little training, they must develop better skills for the benefit of the company and themselves.

It is also important to pay constant attention to the issue of safety regulations to serve with the direction of traffic and transport zero-tolerance rules emanating from the Ministry of Transportation and Communications.